



Nom de l'Institution utilisatrice	***Anonyme***
Nom du Logiciel	***ADbanking***
Nom du Fournisseur du Logiciel	***Aquadev***

PRESENTATION DE L' INSTITUTION

Information générale	Listes de choix	Réponses libres / Descriptions / Commentaires
# Nom		**Anonyme**
Pays	**Rwanda**	
Région	**Afrique Sub-Saharienne**	
Langue la plus parlée dans la région d'activité		
Taille de l'institution	**MOYENNE(5,000 - 25,000 clients)**	
Agences et type d'environnement (Urbain / Rural)		
Nb total d'agences		**5**
Nb d'agences en zones urbaines		**3**
Nb d'agences urbaines informatisées		**3**
Nb d'agences en zones rurales		**2**
Nb d'agences rurales informatisées		**2**
Personnel		
Nb total de salariés		**36**
Caissiers		**10**
Agents de crédit		
Chefs d'agence		**5**
Autre personnel d'agence		
Personnel du siège		**20**
Autres		
Nb total de salariés dans le département informatique?		
Combien de personnes du département informatique sont impliquées dans la gestion quotidienne du logiciel?		
Equivalent temps plein ?		
% du département informatique		
Produits principaux		
Prêts		
Clients individuels	**OUI**	
Groupes solidaires avec prêts individuels	**OUI**	
Groupes solidaires avec prêts de groupe	**OUI**	
Caisse villageoise avec prêts individuels	**NON**	
Caisse villageoise avec prêts de groupe	**NON**	
Autre (défini par utilisateur)		
Dépôts		
Livret d'épargne	**OUI**	
Compte courant	**OUI**	
Compte avec découvert autorisé	**OUI**	
Dépôt à terme	**OUI**	
Plan d'épargne	**OUI**	
Épargne de groupe	**OUI**	
Autre (défini par l'utilisateur)		
Autres produits et services		
Cartes de paiements	**NON**	
Services de paiement (paiement de factures...)	**NON**	
Service de change	**NON**	
Transferts nationaux	**OUI**	
Transferts internationaux	**NON**	**en négociation**
Western Union / Money Gram / Autre		
SWIFT		
Assurance	**NON**	
Autres produits et services		

Nom de l'Institution utilisatrice	Anonyme	
Nom du Logiciel	ADbanking	
Nom du Fournisseur du Logiciel	Aquadev	
SATISFACTION CONCERNANT LE SYSTÈME D' INFORMATION DE MICROFINANCE (SIG)		
Systèmes implémentés et utilisés par votre institution	Listes de choix	Réponses libres / Descriptions / Commentaires
Nom de votre logiciel de microfinance ou bancaire		**ADbanking**
Nom de votre fournisseur		**Aquadev**
Logiciels additionnels ou solutions "maison"	**NON**	
Comptabilité	**Aucun**	
Si oui, est-ce que ce système est intefacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	**NON**	
Management des Ressources Humaines	**Aucun**	
Si oui, est-ce que ce système est intefacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	**NON**	
Reporting	**Aucun**	
Si oui, est-ce que ce système est intefacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	**NON**	
Autres (svp précisez)		
Solutions de connectivité et de consolidation		
Solutions de connectivité entre le siège et les agences	**Leased Line**	**MTM, Rwandatel**
Consolidation du reporting des agences vers le siège	**OUI**	
Votre logiciel de microfinance ou bancaire		**ADbanking**
Version (version exacte utilisée en ce moment)		
Avez-vous effectué une fin d'année avec cette version?	**OUI**	
Nb de comptes maximum gérés par votre logiciel		
Depuis quand utilisez vous ce logiciel?		
Y a-t-il eu des changements depuis?	**OUI**	
Si oui, date		
Noms des logiciels de microfinance ou bancaires utilisés précédemment		
Noms des logiciels pré-sélectionnés avant de choisir celui-ci		
Comment avez-vous entendu parlé de votre logiciel?		
En cas de problème concernant le SIG ne pouvant être récolu en interne, à qui vous adressez-vous?		
Au fournisseur	**OUI**	
A une société informatique différente de celle du fournisseur	**NON**	
Autre	**OUI**	
Etes-vous sous contrat avec la société mentionnée ci-dessus?	**OUI**	
Si non, comment copntractez-vous pour avoir du support?		
Avez-vous déjà eu un "bug" ou un autre problème sérieux depuis la mise en place du logiciel?	NON	
Nb de versions implémentées		
Nb total d'utilisateurs de votre système		**30**
Nb de caissiers utilisant le système		
Nb d'agents de crédit utilisant le système		
Nb de chefs d'agence utilisant le système		
Nb de personnel d'agence autre, utilisant le système		
Nb de personnel du siège utilisant le système		
Nb de personnel autre utilisant le système		
Synchronisation des données entre les agences et le siège	**Centralisée en ligne**	
Des commentaires concernant la synchronisation des données?	**NON**	
Est-ce que les agent de crédit et les caissiers utilisent le sytème		
En temps réel devant le client?	**OUI**	
En mode batch cad par lots?	**OUI**	
Les deux?	**OUI**	
Avez-vous en ce moment l'intention de changer de système?	NON	
Si oui, êtes-vous déjà dans une procédure de sélection?	NON	
Si oui, noms des systèmes de microfinance ou bancaires envisagés		
L'équipement informatique de votre institution		
Nb de serveurs		**1**
Nb de stations de travail clientes		**20**
Votre institution utilise-t-elle des solutions innovantes?		
DAB	**OUI**	
PDA		
Téléphone mobile	**OUI**	
Autre	**OUI**	

Nom de l'Institution utilisatrice	Anonyme	
Nom du Logiciel	ADbanking	
Nom du Fournisseur du Logiciel	Aquadev	
SATISFACTION EN GENERAL		
Evaluation - Etes-vous satisfait de votre système de microfinance?	Evaluation	Commentaires
Note globale	BON	
Fonctionnalité	BON	
Facilité d'utilisation	EXCELLENT	
Langues	EXCELLENT	
Navigation	EXCELLENT	
Saisie des données	EXCELLENT	
Aide en ligne	EXCELLENT	
Qualité des messages d'avertissement	EXCELLENT	
Fiabilité et performance	BON	
Gestion des rapport et analyse des données	BON	
Mise en place, formation et support	EXCELLENT	
Evaluation - Etes-vous satisfait des fonctionnalités de votre logiciel?	Evaluation	Commentaires
Management des Informations Clients	EXCELLENT	
Prêts	EXCELLENT	
Clients individuels	EXCELLENT	
Groupes solidaires avec prêts individuels	BON	
Groupes solidaires avec prêts de groupe	BON	
Caisse villageoise avec prêts individuels		
Caisse villageoise avec prêts de groupe		
Dépôts et Epargne	EXCELLENT	
Livret d'épargne	EXCELLENT	
Compte courant	EXCELLENT	
Compte avec découvert autorisé	EXCELLENT	
Dépôt à terme	EXCELLENT	
Plan d'épargne	EXCELLENT	
Épargne de groupe	EXCELLENT	
Gestion de caisse	BON	
Transferts	BON	
Rapports opérationnels	BON	
Reporting aux autorités de régulation (Banque Centrale, …)	BON	
Management des parts	BON	
Comptabilité	EXCELLENT	
Fonctionnalités additionnelles		
Evaluation - Etes-vous satisfait de la sécurité offerte par votre système	Evaluation	Commentaires
Gestion des profils	EXCELLENT	
Stockage et protection des données	EXCELLENT	
Audit	MOYEN	
Evaluation - Quelle est votre évaluation du processus d'implémentation?	Evaluation	Commentaires
Facilité d'installation	EXCELLENT	
Facilité de configuration	EXCELLENT	
Qualité de la formation opérationnelle fournie	EXCELLENT	
Qualité de la formation technique fournie	EXCELLENT	
Evaluation - Quelle est votre appréciation du support client?	Evaluation	Commentaires
Rapidité de la réponse	EXCELLENT	
Pertinence de la réponse	EXCELLENT	
Langue de support adéquate?	EXCELLENT	
Satisfaction générale		
Le logiciel a-t-il permis d'améliorer les services offerts par votre organisation?	BON	
Recommenderiez-vous ce logiciel à une autre IMF?	BON	
Recommenderies-vous l'équipe ou la société qui a mis en place le logiciel à une autre IMF?	BON	
In your opinion, is there any important functionality missing?	EXCELLENT	la gestion des caisses n'est pas adaptée, puis la fonction d'autorisation d'une saisie n'est disponible
Y a-t-il un écart entre ce que vous avez acheté et ce que vous avez obtenu?	MOYEN	
Vous pouvez ajouter ci-après tout autre commentaire		
Concernant la documentation		
Aves-vous reçu une documentation technique à jour?	NON	
Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)		
Avez-vous eu un manuel d'utilisateur?	NON	
Si oui, appréciation du manuel utilisateur? (svp, notez)		
Y a-t-il une aide, une documentation en ligne?	NON	
Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)		

Nom de l'Institution utilisatrice	Anonyme	
Nom du Logiciel	**ADbanking**	
Nom du Fournisseur du Logiciel	**Aquadev**	
A propos du processus d'implémentation		
Est-ce que l'implémentation a été bien planifiée et les dates clé respectées?	**OUI**	
Pendant la mise en place avez-vous dû adapter le logiciel ou avez-vous dû faire des développements spécifiques?	**NON**	
Le logiciel vous a-t-il obligé à changer ou à adapter votre organisation ou vos procédures?	**NON**	
Avez-vous rencontré des problèmes inattendus lors de la mise en place?	**NON**	
Si l'installation du système a nécessité une migration des données, comment cela s'est-il passé?	**BON**	
Comment votre institution a-t-elle procéder pour l'implémentation?		
Seule (Aller à la question 4.1)	**NON**	
Avec le fournisseur du logiciel (Aller à la question 4.1)	**OUI**	
Avec le fournisseur du logiciel et une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5)	**OUI**	
Avec une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5)	**NON**	
# Pouvez-vous donner le contact de cette société de conseil?		

Durée et charge de travail liée à l'implémentation du logiciel actuel

ETAPES	Durée	Unité	Nb de personnel impliqué	Nb d'experts externes impliqués	Profil des personnes impliquées / Commentaires
Préparation et évaluation des besoins					
Sélection du logiciel					
A partir du contrat signé: Installation et configuration					
Tests fonctionnels, technique et d'intégration / Test d'acceptation utilisateurs					
Phase pilote					
Déploiement première agence					
Déploiement complet					
TOTAL					

Coûts liés à votre logiciel de microfinance, de l'évaluation des besoins jusqu'au déploiement complet pour les agences incluant un an de maintenance

Produit / Service	Type de fournisseur	Description détaillée / Commentaire	Coût en monnaie locale	Nom monnaie locale	Coût en $
Sélection et évaluation des besoins - Assistance Technique					
Implementation					
Licence du logiciel					
Licence modules additionnels					
Licence serveur					
Licence base de données					
Coûts et dépenses de l'intégrateur pour l'implémentation					
Développement spécifique					
Formation					
Autre (assistance technique d'expert ...)					
Hardware et Connection Telecom					
Investissement machines (Serveurs, Imprimantes Ordinateurs …)					
Investissement infrastructure réseau et sécurité					
Communications réseaux (charge d'une année après déploiement complet)					
Autres investissements (adaptation des bureaux, travaux d'électricité etc...)					
Coût total du projet					**6000**
Maintenance (coût annuel après déploiement dans toutes les agences)					